

## Caso de estudio: Taxis vs. Uber: un perfecto ejemplo de resistencia al cambio.

En ciudades del todo el mundo una fuerte guerra fea se está llevando a cabo por las compañías de taxi “tradicionales” en contra de una nueva forma de competencia de Uber y otros servicios de intercambio de transporte.

Los métodos de estos competidores no son nada nuevo: con una aplicación móvil los clientes pueden encontrar y reservar un auto en su área.

Desde los Ángeles hasta Sydney y Singapore, estos servicios están sacudiendo el negocio de los taxis y se están encontrando con una alta resistencia. Históricamente los taxis han peleado por su lugar en el espectro del transporte urbano al realizar huelgas y paralizar ciudades como Londres y Paris, dejando multitudes de pasajeros varados. Pero la resistencia de la industria del taxi a Uber y otros servicios similares es un intento inútil de ponerle frenos a la innovación. La lista de las 100 empresas más grande de la revista Fortune del año 1900 a la fecha solo ha sobrevivido una empresa en el mismo negocio: Ford. Quince otras siguen con vida pero sus actividades han evolucionado dramáticamente. El resto ya no existe. Las que han desaparecido eran líderes en su mercado y tienen tres cosas en común con los conductores de taxis:

### **Prisioneros del Sistema**

El mundo está cambiando rápido, con nuevas tecnologías, sistemas de transporte cada vez más caros y congestionados, y consumidores con nuevas expectativas. Esto tal vez sea muy rápido para la industria tradicional del taxi, la cual preferiría mayor estabilidad. Ahora está lanzando una cruzada para defender sus intereses y prever reformar de un sistema obsoleto, a veces monopolístico y sobre regulado. Los taxistas se están quejando de las actividades “ilegales” de Uber, diciendo que sus conductores no tienen permisos oficiales y que no pueden cobrar por kilómetro ya que no tienen medidores. Este es un perfecto ejemplo de cómo los jugadores de una industria están siendo prisioneros de un pensamiento antiguo y atrapados en la defensa de un sistema antiguo.

### **Atorados en la negación**

Largas esperas, conductores rudos, vehículos incómodos y la falta de transparencia en las rutas a seguir: las razones por la cual los nuevos servicios de transporte están prosperando. El fundador de Uber, Travis Kalanick ha dicho que la idea de su empresa nació en Paris donde no podía encontrar un taxi, una experiencia que parece muy normal. En el internet abundan comentarios negativos sobre los taxis. “los conductores deberían de servir a los clientes” es una de las quejas más usuales.

Hasta ahora las compañías de taxi parecen ignorar las simples soluciones que los clientes buscan. En una reciente entrevista por el Financial Times, un conductor de taxi de Londres dijo: “hemos estado aquí mucho antes que Uber y estaremos mucho tiempo después”. Esta negación es impactante. Las batallas peleadas por las compañías de taxi no significan nada y al final perderán la guerra.

Lo que es peor es que los políticos están apoyando la resistencia de las compañías de taxi. Alemania recientemente ha bloqueado el servicio. Adicionalmente, un diputado socialista en Francia, Tomas Thévenoud, sometió a consideración un reporte en el denunciaba las prácticas de Uber al primer ministro Manuel Valls con una propuesta de cómo resolver la crisis de transporte. Esta incluye bloquear la aplicación que ayuda a los usuarios a encontrar taxis en sus áreas. La legislación debería proteger a los consumidores y no a industrias en declive. Después de las protestas de conductores de taxis en Londres en Junio, Uber registro un incremento de 850% en nuevos usuarios. Esto es una prueba que las claves de éxito de ayer no serán las mismas mañanas.

### **No innovar**

Es exitoso porque está respondiendo a las necesidades de los clientes y ofreciendo una experiencia única e innovadora. Cuando el reportero del Financial Times le preguntó al mismo conductor de taxi cuáles eran las razones detrás del éxito de Uber, el taxista contestó: “No tengo idea; seguramente tiene que ver con el precio”.

Los precios de Uber son más baratos que las de los taxis normales y cambian de acuerdo a la oferta y demanda. Pero esto no es por lo que Uber es exitoso. Es exitoso porque está respondiendo a las necesidades de los clientes y ofreciendo una experiencia única e innovadora. Mientras las empresas de taxi están a la defensiva, Uber continúa innovando. Recientemente anuncio que muy pronto ofrecerá viajes en helicóptero – un transporte multi-modal al estilo de Uber. Los inversionistas lo han notado: la compañía tiene un valor estimado de \$17 billones de dólares después de una masiva inyección de fondos en junio.

En vez de enfocarse en cómo pueden responder a las necesidades de sus clientes, las compañías de taxis están usando estrategias para dejar el negocio como esta. Algunos han introducido soluciones de pago electrónico pero esperamos que esto sea solo el primer paso hacia un cambio más significativo.

Como las compañías de taxi, muchos negocios en otros sectores se están adaptando a los nuevos retos de una forma muy lenta. No ven que el cambio y creen que su éxito está garantizado debido a posiciones históricas en sus industrias. Es muy cómodo en el corto plazo, pero muy peligroso en el largo plazo. Si se rehúsan a innovar, caerán muy rápido.

**Referencia:**

Bouquet, C. (2015). Taxis vs. Uber: un perfecto ejemplo de resistencia al cambio. Recuperado de: <https://innovationmanagement.se/2015/02/04/taxis-vs-uber-un-perfectoejemplo-de-resistencia-al-cambio/>